

Kitap Eleştirisi

Yücesan-Özdemir, G. (2014). *İnatçı Köstebek: Çağrı Merkezlerinde Gençlik, Sınıf ve Direniş*. İstanbul: Yordam Kitap. 304 sayfa. ISBN: 978-605-4836-73-4

ÇAĞRI MERKEZLERİNDE EMEK SÜRECİ VE İNATÇI KÖSTEBEKLERİN DENEYİMİ

Ergin Bulut*

İşçi sınıfının yok olup olmadığı, beyaz yakalılardan işçi olarak değerlendirilip değerlendirilemeyeceği gibi tartışmalar, dünyada meydana gelen büyük çaplı toplumsal ayaklanmaların ardından bir kez daha canlandı.¹ Gamze Yücesan-Özdemir'in Yordam Yayınları'ndan çıkan *İnatçı Köstebek: Çağrı Merkezlerinde Gençlik, Sınıf ve Direniş* adlı çalışmasını da, son dönemde canlanan bu tartışmalar içerisinde değerlendirmek



gerekliyor. Çağrı merkezleri üzerine böylesine detaylı, canlı ve kuramsal olarak zengin bir çalışmanın varlığı, gerek sosyal bilimler gerek iletişim çalışmaları açısından çok

* Yrd. Doç. Dr. Medya ve Görsel Sanatlar Bölümü, Koç Üniversitesi. ebulut@ku.edu.tr

Yazının Geliş Tarihi: 11/02/2015 Yazının Kabul Tarihi: 26.02.2015

önemli. Zira çağrı merkezlerinin küresel kapitalizmin mekânsal olarak yeniden şekillenmesinde ve değer elde edilecek yeni alanların hizmete açılmasındaki yeri büyük.

Değerlendirmemize İstanbul, Ankara, Erzurum, Malatya, Samsun, Gümüşhane, Uşak ve Erzincan'da yaklaşık 150 kişinin katıldığı bir saha çalışmasına dayanan kitabın başlığındaki köstebek metaforuyla başlayalım. Özdemir'in kitabına *İnatçı Köstebek* adını vermesi, çalışmanın dayandığı Marksist gelenek ve iletişim çalışmalarındaki emek eksenli birtakım kavramlardan (orta sınıf, prekarya, bilgi işçisi vb.) kaynaklanıyor. Dolayısıyla Yücesan-Özdemir'in çağrı merkezlerini, 21. yüzyılın fabrikaları olarak tanımlaması, çalışmanın teorik boyutu konusunda önemli ipuçları veriyor. Ancak Yücesan-Özdemir'in kendisini konumlandığı Marksizm, dogmatik olmak (değişen bir şey yok, işçi işçidir diye kabaca özetlenebilecek yaklaşımı kast ediyorum)² bir yana, Karl Marx-Harry Braverman-Michael Burawoy ekseninde şekillenen emek süreci teorisiyle diyalog halinde. Dolayısıyla yazar, David Harvey başta olmak üzere, küreselleşmenin mekânsal ve zamansal boyutlarını anlamamıza yardımcı olan önemli araştırmacıların çalışmalarını da harmanlayarak, günümüzde çağrı merkezi çalışanlarını deneyimlerini, kapitalizmin nesnel gerçekliği ve çalışanların öznel konumları arasındaki gel-gitlerle beraber açık bir şekilde anlatıyor.

Yücesan-Özdemir, çalışmasını, emek süreci teorisi geleneğine dayandırıyor çünkü "kapitalist emek süreci, yalnızca üretim ilişkilerinin yeniden üretim alanını içermez, aynı zamanda siyasal süreçleri de içerir" (Yücesan-Özdemir, 2014, s. 31). Dolayısıyla emek süreci teorisinin önemi, çalışmayı iktisadi bir eylem olmanın ötesinde, hegemonya ilişkileri içerisinde şekillenen toplumsal bir süreç olarak görmesinden kaynaklanmakta. Çağrı merkezilerinin ortaya çıktığı bağlam "hegemonik despotik"³ olarak nitelendirilse de yazar, fabrika rejimi yerine emek rejimi kavramını tercih ediyor. Zira Yücesan-Özdemir'e göre, emeğin mekânsal olarak fabrikaya sıkıştığı dönem geride kaldı. Artık emeğin toplumsallaştığı ya da Michael Hardt ve Antonio Negri'nin (2000)

Michel Foucault'dan hareketle tanımladığı haliyle biyopolitik üretim çağındayız. Emek rejimi kavramının bir başka avantajı da, sınıfsal ilişkileri rıza-baskı ikiliğinden kurtarıyor olması.

Yücesan-Özdemir'in kurucu kavramlarından birisi, "büyük harfle Neoliberal Emek Rejimi" ve bu rejim içerisine yerleştirdiği "yıkıcı emek rejimi". Bir başka deyişle Yücesan-Özdemir, çağrı merkezlerini bu tarihsel bağlam ve kavramsal çerçeve ile açıklıyor. Peki nedir "büyük harfle Neoliberal Emek Rejimi"? Yazara göre bu dönemi karakterize eden özellikler, "güvencesiz ve geleceksiz çalışma, yoğun işsizlik, neoliberal sosyal politikalar, birey ve rekabet örülü ideolojiler" (Yücesan-Özdemir, 2014, s. 39) olarak karşımıza çıkıyor. Neoliberal Emek Rejimi "kendi alt varyantlarına sahip" ve içerisinde "yıkıcı emek rejimleri", "muhafazakar emek rejimleri" ve "paternalist emek rejimlerini" barındırıyor. Çağrı merkezleri de, "zihin emeğinin ve duygulanımsal emeğin vasıfsızlaşması" (Yücesan-Özdemir, 2014, s. 39) nedeniyle yıkıcı emek rejimi içerisinde konumlandırılıyor.

Kitabın kuramsal çerçevesi çizilirken, sınıf analizi ve güvencesizlik üzerine tartışmalar da yapılıyor. Yücesan-Özdemir, özellikle son dönemde tekrar canlanan orta sınıf tartışmaları konusunda net. Yazar, statü ve hiyerarşiye dayalı, sınıfı piramit şeklinde açıklayan perspektiflere mesafeli olduğu gibi, Marksist ve Weberci analizlerin bir arada yapılamayacağı iddiasında: "Marx ve Weber'in aynı analiz içinde kullanılabilmesi mümkün değildir. Epistemolojik ve ontolojik temelleri ile iki ayrı sosyal kurama ait olan bu düşünürleri bir arada kullanma hali, sosyal teoriyi yok saymaktır" (Yücesan-Özdemir 2014, s. 53). Güvencesizliği bir deneyim olarak detaylı biçimde (iş güvencesizliği, istihdam güvencesizliği, sosyal, gelir güvencesizliği, sendikal güvencesizlik, demokratik güvencesizlik ve irade güvencesizliği) sınıflandıran yazar, prekarya kavramına da mesafeli; çağrı merkezi çalışanlarını bilgi işçisi olarak değil, 21. yüzyılın proletaryası olarak tanımlıyor. Yücesan-Özdemir'e göre prekarya kavramı, işçi sınıfını sendikalı ve güvencesizler olarak bölmesinin yanında, refah

devletine dair üstü kapalı (veya açık) bir nostalji barındırması açısından da faydalı değil. Ancak bir o kadar önemli olan da şu: Yazara göre bu kavram, bir taraftan çalışma biçimlerini ve işçilik deneyimlerini bütün parçalanmışlığı halinde gösterse de, esneklik ve güvencesizliğin bütün iş kollarını doğrudan kestiği gerçeğini göz ardı etmektedir.

Kitabın ikinci bölümü, çağrı merkezinde çalışmanın metropol ve taşrada büründüğü farklı anlamlarla açılıyor ve bu bölümde, öğrenciliğin 1980 sonrası değişen iktisadi koşulları, yani giderek borçlanarak okumanın ve istihdam edilebilirliği artırmanın maddi şartları irdeleniyor. Çağrı merkezleri metropoldeki gençler için “ilk iş” anlamına gelirken, taşrada “düzenli bir iş” olarak algılanıyor. Çağrı merkezleri özellikle taşrada, okuyup iş bulamayıp aile yanına dönen gençler için önemli bir istihdam seçeneği arz ediyor. Sosyalleşme sağladığı için de çağrı merkezlerinin taşrada farklı bir anlamı var. Bu bölümde toplumsal cinsiyet de öne çıkan temalardan birisi. Örneğin çağrı merkezlerindeki ağırlıklı kadın istihdamı “kadınlar küfre dayanıyor” veya “çağrı merkezlerinde çalışmak sabır işi” şeklinde meşrulaştırılıyor.

Üçüncü bölümde, emek süreci teorisinin başat kavramlarından “vasıfsızlaşma” (*deskilling*), arzu ve iletişimin merkezi konumda olduğu postmodern ekonomi bağlamında tartışılıyor. Yücesan-Özdemir’e göre, çağrı merkezlerinde farklı tarzda işler yapılırsa da bir vasıfsızlaşma, yani “zihnin içine montaj hattı kurulması” söz konusu (Taylor ve Bain, 1999). Bu bölümde Arlie Hochschild’in (1983) “duygusal emek” kavramı ile Yücesan-Özdemir’in kavramsal açıdan mesafeli olduğu İtalyan otonomist düşünceye ait “duygulanımsal emek” (s. 117-120) kavramları arasındaki ayrıma dair bir tartışma da var. Çağrı merkezindeki “duygulanımsal emeğin” vasıfsızlaşması, müşterilerle hatta konuşma biçiminin kodlanması, stresle başa çıkma eğitimleri alınması, öz motivasyon yaratılması gibi süreçlerle meydana geliyor ve bu durum da yabancılaşmayı beraberinde getiriyor.

Bir sonraki bölüm, çağrı merkezindeki iş gücünün denetimini, taşra ve metropoldeki farklı haller üzerinden inceliyor. Doğrudan denetim, mekân üzerinden

gerçekleşiyor. Yani takım liderleri, diğer çağrı merkezi işçileriyle aynı masada olduğu için gözetim dolayimsız gerçekleşiyor. İşçilerin sürekli görebildiği uyarı levhaları da bu denetimin bir parçası. Denetimin boyutu ve satış baskısı, saha çalışmasında bazen “kırbaç” metaforuyla dile getiriliyor. Doğrudan denetime ek olarak, bir de teknolojik denetim söz konusu. Denetim, kameraların yanı sıra gölge aramalarla (rastgele arama) yapılıyor ve bu sayede işçinin verimliliği denetleniyor. Kameralar her ne kadar işe yaramıyor gibi görünse de, işçilerin sakız çiğnemesi, sandalyeyi geri itmesi veya ayağını bilgisayar kasasına koyması gibi pratiklerin yasaklanmasına neden olabiliyor. Yapılan görüşmelerin ne kadar sürdüğü de ekranda işçiye sürekli hatırlatılıyor. Dolayısıyla iş yerinde sürekli izlenme ve dinlenme gibi bir endişe var⁴. Emek süreci bunlara ek olarak bürokratik (taşeron-ana firma) ve ideolojik (yedek iş gücü ordusu ve iş dışında enformel olarak zaman geçirme) yöntemlerle de disiplin altına alınıyor. Taşrada ise paternalizm (abi-kardeş ve güvene dayalı ilişki pratikleri) ve muhafazakarlığın devreye girdiğini görebiliyoruz.

Beşinci bölüm, beyaz yakalıların sergilediği emeğin, endüstriyel emeğe kıyasla yabancılaştırıcı olmadığı ve daha rahat olduğu iddialarına ciddi bir cevap niteliği taşıyor. Öncelikle iş kazası-şanssızlık ikilemi, şansın da “toplumsal olarak üretilen, sınıfsal bir nitelik taşıyan” (Yücesan-Özdemir 2014, s. 176) bir şey olduğu düşüncesiyle tartışmaya açılıyor. Ardından gün ışığına hasret kalmak, sürekli konuşmaya bağlı olarak ses tellerinin zedelenmesi, işitme kaybı, göz sağlığının bozulması, stres, uyku problemi, sigara tüketiminin artması gibi sınıfsal ilişkilerden bağımsız düşünülemez ve bireye indirgenemeyecek sağlık problemleri anlatılıyor. Burada altı çizilmesi gereken bir başka önemli nokta da, taşra ve metropol arasında sağlık/sağlıksızlık kategorilerinin farklı kuruluyor olması. Problem eğer fiziksel değilse bu, taşrada, hastalık olarak algılanmıyor.

Altıncı bölümde, neoliberal sistemde işçi sınıfı kültürü ve deneyimlerinin giderek parçalanması ve kamusal alanın çöküşü anlatılıyor. Bu anlamda taşradaki çağrı

merkezlerinin, sosyalleşmeye alan açmasının önemi fazla. İşyerinde kurulan arkadaşlıklar, taşrada işsizlik ya da muhafazakârlıkla gelen sıkıntıları hafifletiyor. Tıpkı fabrika işinde olduğu gibi monotonluk, sohbet ve şakalaşmalarla hafifletiliyor. Ancak bir yandan da yıkıcı emek rejimi kendisini rekabetle gösteriyor. İki türlü rekabet söz konusu; birincisi “tatlı” bir rekabet. Örneğin iki grup aralarında anlaşıp daha fazla satış yapmak adına iddiaya giriyor ve kaybeden, diğer gruba “bir tepsi baklava” alıyor. Diğerinde ise doğrudan diğer işçilerin açıklarını yakalamaya dönük “yıkıcı” bir rekabet var. İşyerindeki baskının, iş dışında sabırsızlık ve başkalarına karşı tahammülsüz ve kırıcı olma şeklinde tezahür etmesi, taşra ve metropolü ortaklaştıran bir nokta. Çağrı merkezi işçileri, iş gereği sürekli telefonda konuştukları için, telefon artık çekilmez bir cihaz haline alıyor. İş yeri dışında yerli yersiz “biz teşekkür ederiz” gibi ifadelerin kullanılması da yabancılaşmanın ortaklaştırıcı yanlarından birisi.

Yedinci bölümde, çağrı merkezinin hem taşrayı kültürel olarak dönüştürmesi, hem de taşrada çağrı merkezinde çalışıyor olmanın kültürel anlamları ele alınıyor. Daha önceki bölümlerde, emek süreci açısından bakıldığında bir işçileşme portresi çizilirken, bu bölümde öznel boyutta bir “aristokratikleşme”den ve kültürel pratiklerin (giyim-kuşam, konuşma, hayat tarzı) değişmesinden bahsediliyor.

Sekizinci bölümde, tekrar “köstebek” meselesine, yani direnişe dönülüyor. Bireysel direniş ve kolektif direnişin yanında, direnişin önündeki engeller de irdeleniyor. Yücesan-Özdemir, postmodern literatürle bağlantılı gördüğü bireysel direnişleri şu ifadeyle reddediyor: “hedefi olmayan ne idüğü belirsiz eylemler direniş olarak adlandırılmaz” (Yücesan-Özdemir 2014, s. 241). Ancak bu, yazarın gündelik hayattaki eylemleri küçümsediği anlamına da gelmemeli. Zira çağrı merkezi çalışanları “muş gibi yapma”nın yanında “klavye parçalama”, “mouse kırma”, “kulaklık fırlatma” ve “rapor alma” gibi yöntemlerle dış göstermeyi de seçebiliyor. Yücesan-Özdemir’e göre bu eylemler, köstebek misali her gün yapıldığı ve kolektif bir amaç ve mücadeleye evrildiği sürece, çok etkili olma potansiyeli taşımakta. Burada birbiriyle içiçe ancak

çelişkili bir durumdan bahsetmek gerekiyor. Özellikle işçileşmenin yeni sayılabileceği taşrada, kolektif mücadeleyi önemli bulan çağrı merkezi çalışanlarının bulunması umut verici. Ancak bir taraftan da sendikanın, “büyükşehir işi” olduğu algısı var. Ayrıca neoliberalizmle beraber, hem sendikal mücadelenin zayıflaması hem de emek sürecinin yoğunlaşmasının getirdiği olumsuzluklar söz konusu.

Sonuç olarak *İnatçı Köstebek*, iletişim çalışmalarında ve yaratıcı endüstriler literatüründe, son dönemde tekrar önem kazanmaya başlayan emek süreci teorisinden hareketle alana önemli bir katkı yapıyor. Emek ve sınıf, iletişim çalışmalarında yakın zamana kadar “kör nokta” (Mosco, 2011) olarak değerlendirilirken, böylesi çalışmalarla tekrar, daha merkezi bir konum almaya başladı. Özellikle herkesi yaratıcı olduğu ve fikirlerini istediği gibi hayata geçirebileceği iddiaları ve sosyal medyada boş zamanın aslında ücretsiz emek olarak değer ürettiği gerçeğiyle beraber düşünüldüğünde, Gamze Yücesan-Özdemir’in çalışması, Türkçe literatüre, etnografik yöntemle yapılmış, teorik ve ampirik açıdan çok engin bir katkı niteliğinde.

Kaynakça

Hardt, M. ve Negri, A. (2000). *Empire*. MA: Harvard University Press.

Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. California: University of California Press.

Mosco, V. (2011). The political economy of labor. Wasko, J. Murdock, G., Sousa, H. (der) içinde. *The Handbook of Political Economy of Communications*. Wiley-Blackwell, s. 358-381.

Standing, G. (2014). *Prekarya: Yeni Tehlikeli Sınıf*. İstanbul: İletişim Yayınları.

Taylor, P. ve Bain, P. (1999). An Assembly Line in the Head: Workand Employee Relations in the Call Centre. *Industrial Relations Journal*, 30:2. s. 101-117.

Vatansever, A. ve Gezici Yalçın, A. (2015). *Ne Ders Olsa Veririz: Akademisyenin Vasıfsız İşçiye Dönüşümü*. İstanbul: İletişim Yayınları.

Yücesan-Özdemir, G. (2014). *İnatçı Köstebek: Çağrı Merkezlerinde Gençlik, Sınıf ve Direniş*. Ankara: Yordam Yayınları.

¹ Bu tartışmaların yürütüldüğü güncel çalışmalar için bakılabilecek kaynaklar şöyle: Guy Standing, *Prekarya: Yeni Tehlikeli Sınıf*, İletişim Yayınları, 2014. Aslı Vatansever ve Meral Gezici Yalçın, *Ne Ders Olsa Veririz: Akademisyenin Vasıfsız İşçiye Dönüşümü*, İletişim Yayınları, 2015.

² Özellikle küreselleşme ve emek süreci tartışmaları bağlamında, dünyada değişen fazla bir şey olmadığını savunan bu konum, küreselleşme ve gayri maddi emek gibi kavramların burjuva sosyal bilimi ya da revizyonist Marksizmin ürünü olduğunu dile getirir.

³Bu kavramı Michael Burawoy, despotik (dönem ve özelliği) ve hegemonik (dönem ve özelliği) fabrika rejimleriyle bağlantılı olarak kullanıyor. Burawoy'a göre despotik dönem, işçi sınıfının zor ile disiplin edildiği dönemi ve pratikleri kast ederken, hegemonik fabrika rejimi, devletin çalışma saatleri, sigorta, iş güvenliği gibi konuları düzenlemek üzere fabrikaya girmesine denk düşen refah devleti dönemine tekabül ediyor. Hegemonik despotik dönem ise 1980 sonrasındaki neoliberal düzeni anlatıyor.

⁴Burada Yücesan-Özdemir'in Foucault'cu bir perspektife yaklaştığı düşünülebilir ancak kendisi, direnişe imkân vermemesi ve emek sürecindeki iktidarın ilk etapta nereden geldiğini ortaya koymadığı düşüncesiyle bu ekole de mesafeli.